

28.3.2018

SOSIAALIALAN
OSAAMISKESKUS
VERSO - LIIKE-
LAITOS

SOSIAALIASIAMIEHEN SELVITYS 2017

Itäinen Uusimaa | Soile Heikkinen

Sisällys

Esipuhe.....	2
1. Sosiaalihuollon asiakaslaki ja sosiaaliasiamiestoiminta	4
2. Tilastot ja yhteydenotot sosiaaliasiamieheen	4
2.1 Asiatapahtumien lukumäärät	5
2.2 Yhteydenottojen tehtäväalueet.....	7
3. Oikeusturvakeinojen käyttäminen.....	10
3.1. Muistutukset ja kantelut	10
3.2. Valitukset Hallinto-oikeuteen	11
4. Kuntakohtainen tarkastelu	12
4.1. Itäinen Uusimaa	12
4.1.2. Yhteydenottojen tehtäväalueet.....	12
4.2. Porvoo	14
4.3. Loviisa	16
4.4. Lapinjärvi	19
4.5. Sipoo.....	20
4.6. Askola	21
4.7. Muut kunnat	21
5. Sosiaaliasiamiehen huomiot.....	22
5.1. Ohjaus ja neuvonta	22
5.2. Asiakkaan oikeuksien selvittäminen ja asiakasneuvonta	23
5.3. Asiakasohjausyksikkötoiminta	23
5.4. Asiakastapaamiset.....	24
5.5. Henkilöstön tavoitettavuus ja riittävyys.....	24
5.6. Tietosuoja ja salassapito.....	25
5.7. Hallintopäätökset.....	25
5.8. Kirjaaminen ja asiakasasiakirjojen tarkastamisoikeus.....	26
5.9. Vammaispalvelut.....	28
5.10. Lastensuojelu	28
5.11. Perustoimeentulotuki, sosiaalihuollon ja Kelan yhteistyö sekä Kelan henkilökunnan tavoitettavuus	29
Lähteet	31

Esipuhe

Sosiaaliasiamiehen lakisääteinen tehtävä on seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamiehen selvitys perustuu asiakkaiden, heidän edustajiensa ja henkilöstön yhteydenottoihin sekä asioihin, joita on vuoden aikana tullut esille sosiaaliasiamiestoiminnassa. Selvitys ei siten ole alueen sosiaalihuollon kokonaiskuvaus eikä kuvaus sosiaalihuollon palveluiden tilasta.

Vuonna 2017 Päijät-Hämeen ja itäisen Uudenmaan alueella toimi kaksi päätoimista sosiaaliasiamiestä. Vuoden mittaan kuitenkin vajaan puolen vuoden ajan toiminnasta vastasi yksi asiamies. Sosiaaliasiamiehen toiminta-alue kattoi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kaksitoista kuntaa, sekä Heinolan ja Sysmän. Itäisellä Uudellamaalla alueeseen kuului viisi kuntaa: Askola, Loviisa, Lapinjärvi, Porvoo ja Sipoo. Itäisen Uudenmaan sosiaaliasiamies vastasi myös Askolan ja Porvoon Specsaversin potilasasiamiestoiminnasta. Vuonna 2017 Päijät-Hämeen sosiaaliasiamies teki poikkeuksellisesti oman työnsä ohella kahden kuukauden ajan myös Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän potilasasiamiehen töitä.

Vuonna 2017 sosiaaliasiamiehinä toimivat Ritva Liukonen ja Anne Korpelainen. Soile Heikkinen toimi Anne Korpelaisen sijaisena ajalla 1.3. – 31.12.2017 sekä Ritva Liukosen sijaisena 3.9. – 31.12.2017. Sosiaaliasiamiestoimintaa tuotettiin Lahden ja Porvoon toimitiloissa. Puhelinajat olivat ma – to klo 9 – 12 ja päivystysaika oli molemmissa toimipisteissä keskiviikkoisin klo 9 – 11. Puhelinaikojen lisäksi asiakkailta oli mahdollisuus jättää asiamiehille soittopyyntöjä, joihin vastattiin viimeistään kahden arkipäivän sisällä.

Selvitys kuvaa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa sosiaaliasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen näkökulmasta. Kontaktit sosiaaliasiamieheen syntyvät yleisesti silloin, kun asiakkaat tai heidän edustajansa ovat tyytymättömiä sosiaalihuoltoon ja siellä saatuun kohteluun. Selvityksen tarkoituksena on antaa kunnille tietoa asiakkaiden kokemista epäkohdista, jotta asioihin voidaan kiinnittää huomiota ja toimintatapoja voidaan kehittää.

Sosiaaliasiamiehen selvitys on koottu kahteen raporttiin. Päijät-Häme ja Itäinen Uusimaa saavat omat selvityksensä. Lisäksi Heinola ja Sysmä on huomioitu erillisillä luvuilla Päijät-Hämeen selvityksessä. Selvityksen perustana ovat asiakkaiden ja henkilökunnan yhteydenotot, sosiaaliasiamiehen tekemät havainnot ja kunnille/kuntayhtymälle tehdyt asiakaslain mukaiset muistutukset. Selvitys on kirjoitettu vahvasti asiakasnäkökulmasta. Kunnat, Aluehallintovirasto ja Hallinto-oikeudet ovat toimittaneet sosiaaliasiamiehelle lukumääräistä tietoa alueen kanteluista ja Hallinto-oikeudessa vuonna 2017 käsitellyistä asioista.

Sosiaaliasiamies kiittää kuntia ja asiakkaita hyvästä yhteistyöstä.

Lahti 28.3.2018

Soile Heikkinen
sosiaaliasiamies

1. Sosiaalihuollon asiakaslaki ja sosiaaliasiamestointi

Sosiaaliasiamestointi perustuu asiakaslakiin, eli Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Laki sisältää asiakkaan oikeusturvaan, kohteluun ja osallistumiseen liittyvät keskeiset periaatteet. Lain tarkoitus on turvata asiakkaan oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa, vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisätä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada laadukasta, yksilöllistä ja kunnioittavaa palvelua sekä hyvää kohtelua. Asiakkaalle on ymmärrettävästi selvitettävä hänen oikeutensa, velvollisuutensa, erilaiset vaihtoehdot sekä niiden vaikutukset. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa ensisijaista on asiakkaan etu ja hänen oikeutensa osallistua häntä koskevien palveluiden suunnitteluun. Sosiaalihuollon on perustuttava kirjalliseen, muutoksenhakukelpoiseen, perusteltuun päätökseen tai sopimukseen. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus saamastaan kohtelusta tai palvelusta. Muistutukseen on vastattava kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

Sosiaaliasiameiehen tehtävänä on neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiameies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymistä kunnissa ja antaa siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

2. Tilastot ja yhteydenotot sosiaaliasiameieheen

Sosiaaliasiameies on puolueeton taho, joka neuvoo ja ohjaa asiakasta, sekä voi selvittää ongelmallisia tilanteita ja osallistua palavereihin yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaaliasiameies ei tee asiakkaiden oikeuksia tai etuuksia koskevia päätöksiä. Yhteydenotot sosiaaliasiameiehelle ovat enimmäkseen puheluita ja asioiden selvittelyminen tapahtuu useimmiten puhelimitse. Asiameies voi tavata asiakasta ja neuvoo tai avustaa monenlaisissa kirjallisissa menettelyissä tai olla mukana asiakastapaamisissa. Sähköpostiyhteydenottoja tulee jatkuvasti, mutta niihin vastaaminen on tähän asti ollut tietosuojasyistä rajoittunutta. Tähän on vuoden 2018 aikana tulossa korjaus turvapostin käyttöönoton myötä.

Yhteydenottomäärät antavat tietoa ongelmallisiksi koetuista tilanteista ja tilastomerkinntät antavat viitteitä ajankohtaiseksi nousseista asioista ja ilmiöistä. Yhteydenottotilastosta ei voi päätellä sosiaaliasiameiehen työmäärää tai kunnan sosiaalipalvelujen tilaa. Läheskään kaikki sosiaalihuoltoon tyytymättömät asiakkaat eivät ole yhteydessä sosiaaliasiameieheen.

Tilasto muodostuu asiatapahtumista. Asiakas saattaa olla yhteydessä sosiaaliamiehen useita kertoja saman asian tiimoilta tai yksi yhteydenotto voi sisältää useita asiatapahtumia. Asiakkaan asioita hoidetaan lyhimmillään yhden puhelun tai sähköpostin ajan, pisimmillään jopa useiden vuosien ajan. Tyypillistä on asioiden hoitaminen useiden päivien, viikkojen tai kuukausienkin aikana. Useimmin asiatapahtuma sisältää monenlaista asiaan liittyvää selvittelyä, yhteydenottoja, puheluita, sähköposteja, konsultointia, tapaamisia, kirjallista avustamista tai kokoontumisia asiakkaan ja sosiaalihuollon työntekijöiden kanssa.

2.1 Asiatapahtumien lukumäärät

Päijät-Hämeen ja Itäisen Uudenmaan kunnat ovat ostaneet sosiaaliamiespalvelut Sosiaalialan osaamiskeskus Verso liikelaitokselta jo kymmenen vuoden ajan, mikä mahdollistaa vertailutietojen käyttämisen vuodesta 2008. Toimijoita on tullut mukaan vuosien varrella ja Päijät-Hämeessä on muodostettu palveluiden tuottamiseksi ensin kaksi yhteistoiminta-alueita (Aava ja Oiva) Lahden ja Heinolan tuottaessa palvelut itse. Vuoden 2017 alussa Aavan, Oivan ja Lahden perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon sekä kuntayhtymän erikoissairaanhoidon palvelut koottiin yhteen Päijät-Hämeen kuntayhtymään (PHHYKY). Heinola tuottaa perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut edelleen itse ja Sysmä ostaa ne Attendolta. Seuraavassa tilastossa on aikajanaa vuodesta 2011. Vuosi 2016 on huippuvuosi tilastojen valossa. Se on myös pitkällä tähtäimellä ehein vuosi, jolloin molemmat sosiaaliamiehet ovat olleet vastaamassa asiakkaiden yhteydenottoihin koko vuoden ajan.

Vuonna 2017 asiatapahtumia oli yhteensä 365 kpl, yhteydenottoista 216 oli Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueelta ja 113 Itäisen Uudenmaan alueelta, 21 Heinolasta ja 1 Sysmästä, muilta alueilta yhteydenottoja oli 14 kpl. Yhteydenottojen määrät ovat olleet kasvussa vuodesta 2014 vuoteen 2016. Vuonna 2017 lähes kaikilla alueilla oli vähemmän yhteydenottoja kuin vuonna 2016. Päijät-Hämeessä ja Itäisellä Uudellamaalla yhteydenottojen määrät ovat vuonna 2017 hiukan suuremmat kuin vuonna 2015. Heinolan yhteydenottomäärät ovat laskeneet vuosien 2014 ja 2015 välillä. Suurena vaikuttimena yhteydenottomäärien putoamiselle on perustoimeentulotuen siirto Kelalle vuoden 2017 alussa.

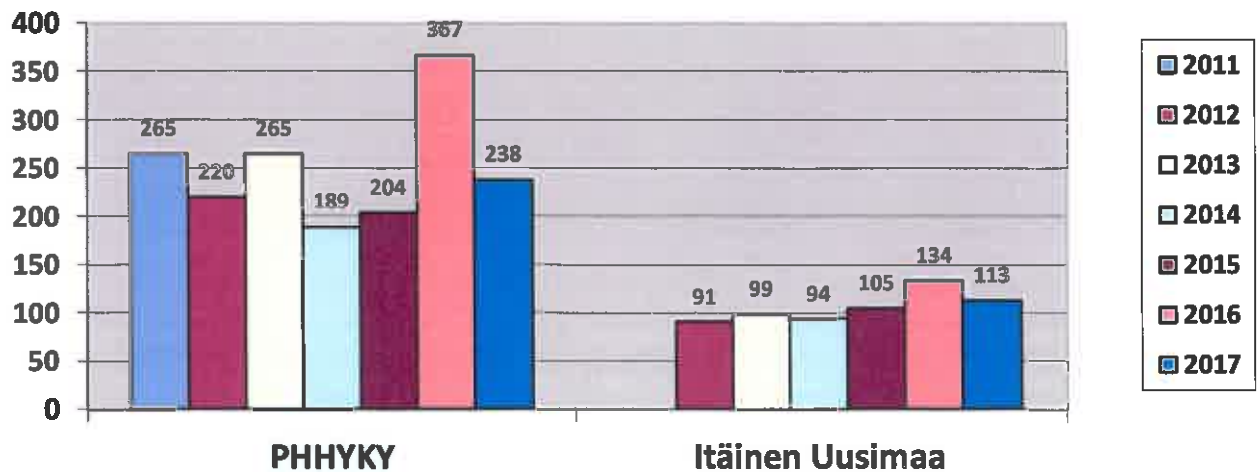
Taulukossa 1 esitetään yhteydenottojen lukumäärät vuosilta 2011 – 2017 tarkastelukunnittain ja taulukon lopussa on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kuntien luvut erikseen. Nastola liittyi osaksi Lahtea vuoden 2016 alussa ja taulukossa Nastolan luvut sisältyvät Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän (PHHYKY) lukuihin. Viimeisessä sarakkeessa on näkyvissä suhdeluku, jossa yhteydenottoja on verrattu 1000 asukasta kohti.

Taulukko 1. Yhteydenottojen lukumäärät 2011 - 2017

Kunta	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	Kunnan/kuntataytymän asukasluku*)	Yhteydenottoja/1000as
PHHYKY	216	360	204	187	258	216	261	201 291	1,07
Heinola	21	49	34	16	14	29	32	19 133	1,1 (2,5)
Sysmä	1	7	0	2	7	4	4	3 862	0,3 (1,8)
Porvoo	34	61	27	27	33	37	23	50 172	0,7 (1,2)
Sipoo	10	17	26	29	35	24	22	20 310	0,5 (0,9)
Loviisa ja Lapinjärvi	61	44	38	29	19	25		17 804	3,4 (2,4)
Askola	8	12	14	9	12	5	7	4 995	1,6 (2,3)
Muut	14	13							
Yhteensä	365	570	343	302	390	344	353	317 567	1,2
Lahti	118	225	125	111	146	118	140	119 613	1
Hartola	1	9	5	8	7	5	8	2 882	0,3 (3)
Iitti	6	6	4	2	1	2	11	6 822	0,9 (0,9)
Myrskylä	2	0	1	0	2	3	2	1 968	1 (0)
Orimattila	15	14	15	15	25	22	34	16 225	0,9 (0,9)
Pukkila	0	1	4	2	1	4	7	1 941	0 (0,5)
Asikkala	14	5	6	17	14	17	18	8 251	1,7 (0,6)
Hollola	28	40	13	12	38	25	18	23 789	1,2 (1,7)
Kärkölä	4	10	5	2	6	3	4	4 509	0,9 (2,2)
Padasjoki	7	10	1	3	3	2	2	3 027	2,3 (3,2)

*) väkiluku (Tilastokeskuksen ennakkotieto 12.3.2018)

Kuva 1. Yhteydenotot Päijät-Hämeessä sekä Itäisellä Uudellamaalla 2011 - 2017



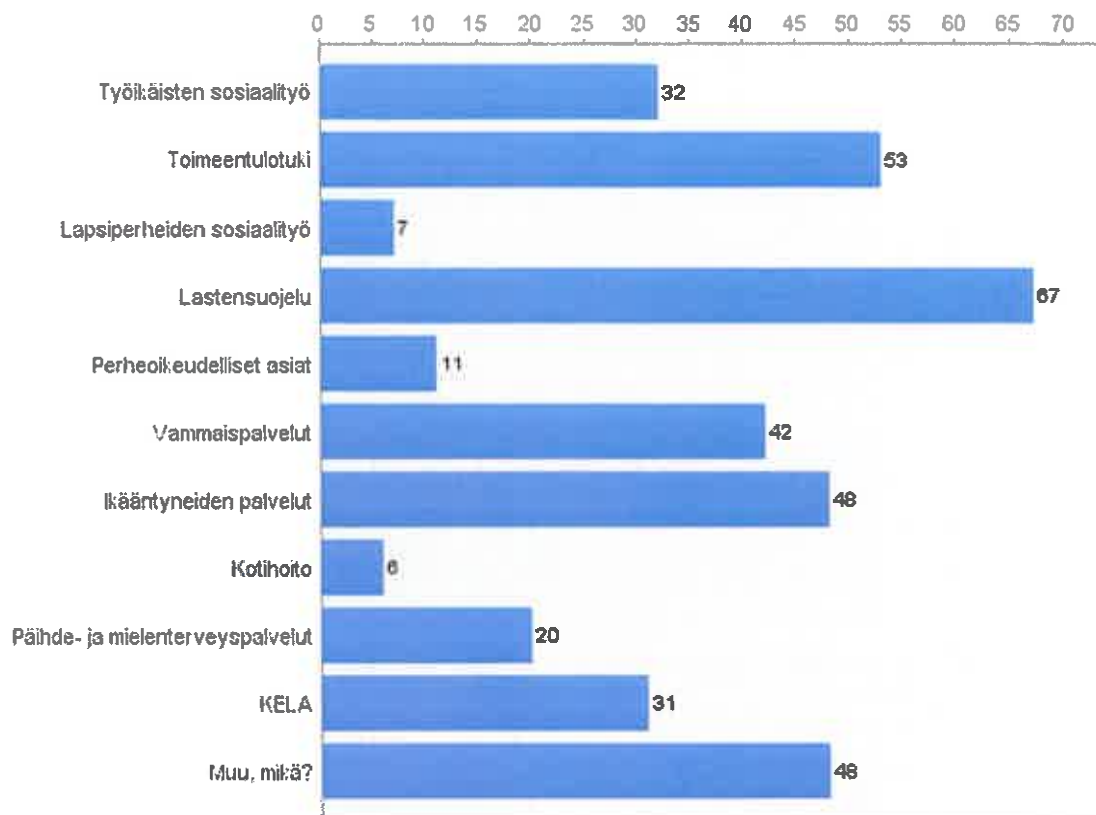
2.2 Yhteydenottojen tehtäväalueet

Vuonna 2017 oli asiatapahtumien osalta käytössä sama tilastointitapa kuin vuonna 2016 (jolloin tilastointitapaa oli muutettu). Tilastomerkinä tehdään asiakkaan ilmaiseman palvelun mukaan, paitsi jos asiaa selvitetessä palvelu osoittautuu toiseksi, tällöin tilastointi tehdään todellisen palvelun mukaan. Huomionarvoista on, että aina esim. lastensuojeluksi tilastoitu yhteydenotto ei välttämättä ole lastensuojelulakiin perustuvaa palvelua, sillä asiakas kertoo asiamiehelle palvelusta, jota hän olettaa saavansa. Organisaation henkilökunnan selvittelyiden yhteydessä käy ajoittain ilmi, että palvelu on todellisuudessa perustunut sosiaalihuoltolakiin. Tilastossa osio ”Muu palvelu” sisältää monenlaisia kysymyksiä ja tyytymättömyyttä sivuten tai liittyen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Huomionarvoista on, että Kelaa koskevat yhteydenotot on tilastoitu erikseen, eli perustoimeentulotukea koskevat yhteydenotot on tilastoitu Kela-tapahtumaksi. Mikäli yhteydenotto on koskenut myös täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, se on tilastoitu toimeentulotuen yhteydenotoksi.

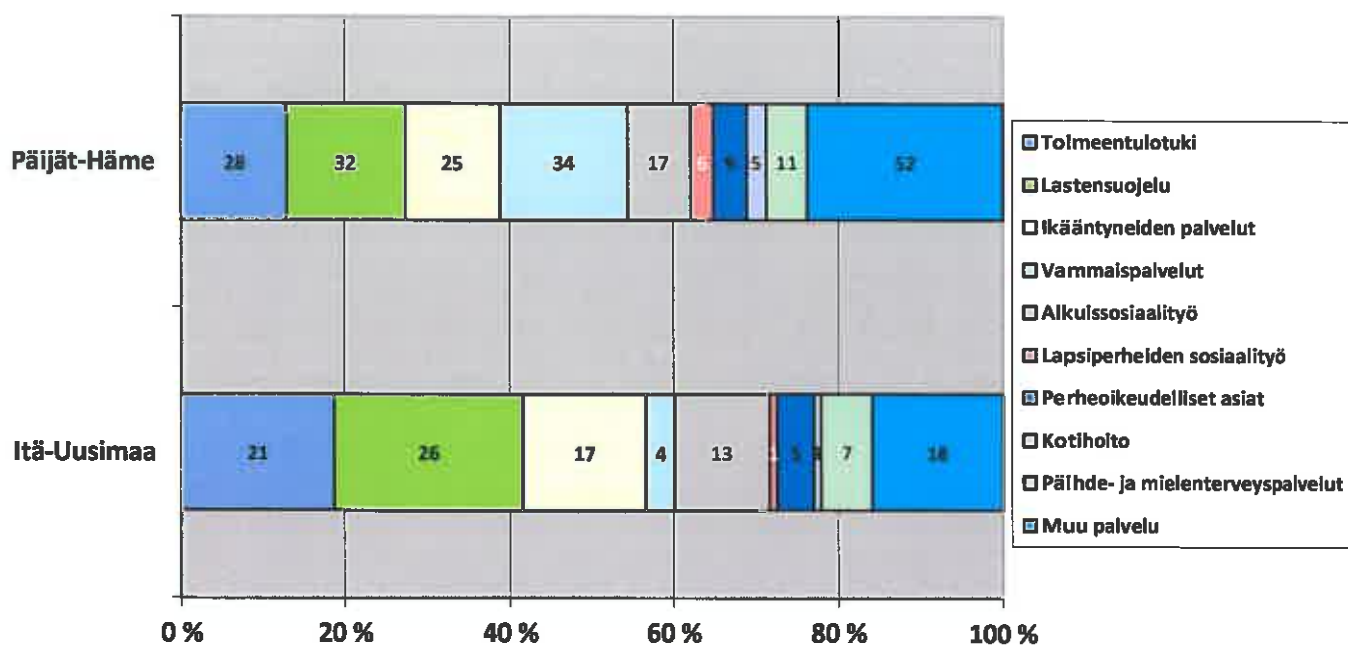
Päijät-Hämeen ja Itäisen Uudenmaan alueella eniten yhteydenottoja on tullut lastensuojelusta (18 %). Merkittävästi yhteydenottoja keräsivät myös toimeentulotuki (15 %), ikääntyneiden palvelut (13 %) ja vammaispalvelu (11,5 %). Vuonna 2016 eniten yhteydenottoja tuli toimeentulotuesta (38 %), toiseksi eniten lastensuojelusta (19 %), kolmanneksi eniten vammaispalveluista (13 %) ja ikääntyneiden palveluista (10 %). Alueellisesti on eroja siinä, mitkä sektorit painottuvat yhteydenotoissa.

Toimeentulotuki on perinteisesti ollut suurin yhteydenottoja aiheuttava sektori. Vuonna 2017 toimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot ovat selvästi vähentyneet. Tähän on syynä perustoimeentulotuen siirtyminen vuoden 2017 alussa kunnilta Kelalle. Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Sen valvontaa hoitavat eduskunnan nimeämät valtuutetut. Vaikka perustoimeentulotuki on osin edelleen sosiaalihuoltoa, ei sosiaaliasiamiehen toimivalta ulotu Kelan toiminnan arviointiin. Sosiaaliasiamies on kuitenkin neuvonut asiakkaita perustoimeentulotukiasioiden hoitamisessa, sillä asiakkaita ei ole haluttu jättää ilman neuvontaa. Etenkin alkuvuodesta asiakkailla oli suuria vaikeuksia saada asioitaan hoidettua Kelan puhelinpalveluissa, sillä Kelan työntekijöihin ei yksinkertaisesti saanut yhteyttä.

**Kuva 2. Yhteydenottojen tehtäväalueet Päijät-Hämeen sekä Itäisen Uudenmaan alueella vuonna 2017
(n=365)**



Kuva 3. Asiatapahtumat tehtäväalueittain Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ja Itäisen Uudenmaan alueilla v 2017



Taulukko 2. Asiatapahtumat Päijät-Hämeessä ja Itäisellä Uudellamaalla tehtäväalueittain v. 2017

	PHHYKY	Heinola	Itäinen Uusimaa yhteensä	Askola	Loviisa ja Lapinjärvi	Porvoo	Sipoo
Työikäisten sosiaalityö	17	1	13	3	1	5	4
Toimeentulotuki	28	4	21	0	16	3	2
Lapsiperheiden sosiaalityö	6	0	1	0	0	1	0
Lastensuojelu	32	5	26	1	12	13	0
Perheoikeudelliset asiat	6	0	5	0	4	1	0
Vammaispalvelut	34	4	4	0	2	2	0
Ikääntyneiden palvelut	25	3	17	4	11	2	0
Kotihoito	5	0	1	0	0	0	1
Päihde- ja mielenterveyspalvelut	11	1	7	0	3	4	0
KELA	22	1	5	0	4	1	0
Muu palvelu	30	2	13	0	8	2	3
Yht.	216	21	113	8	61	34	10

Sysmän tiedot puuttuvat, sillä yhteydenottoja oli vain yksi vuonna 2017

3. Oikeusturvakeinojen käyttäminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää palvelua. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, kohteluun tai hoitoon, hänellä on oikeus käyttää erilaisia oikeusturvakeinoja, tehdä oikaisuvaatimus saamastaan sosiaalihuoltoa koskevasta päätöksestä sekä saattaa asia hallinto-oikeuden tai korkeimman hallinto-oikeuden käsiteltäväksi.

3.1. Muistutukset ja kantelut

Kunnat ja kuntayhtymä ovat toimittaneet sosiaaliasiamiehelle asiakaslain mukaisia muistutuksia. Muistutusten sisällöistä on tunnistettavissa asiakokonaisuuksia, joihin asiakkaat ovat vuoden aikana olleet tyytymättömiä. Muistutuksista esiinnousseita asioita voi käsitellä selvityksessä vain hyvin yleisellä tasolla asiakkaiden tunnistamattomuuden säilyttämiseksi.

Taulukkoon 1 on koottu kuntien ja kuntayhtymän ilmoittamat tiedot vuoden 2017 aikana tehdyistä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisista muistutuksista ja kanteluista aluehallintovirastoon, Valviraan tai eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Suluissa on edellisen vuoden tiedot. Kirjallisten valitusten lukumäärät ovat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä nousseet, mutta muuten pääosin laskeneet. Muistutuksia on toiminta-alueelta jätetty kuntien ja kuntayhtymän ilmoitusten mukaan 83 kpl, joista 69 Päijät-Hämeessä ja 14 Itäisellä Uusimaalla. Muistutusneuvontaa on annettu sosiaaliasiamiesten puolelta myös 83 kertaa, Päijät-Hämeen alueella 59 kertaa ja Itäisen Uudenmaan alueella 17 kertaa. Valtaosan muistutuksista asiakkaat ovat tehneet itsenäisesti, ottamatta yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Toisaalta monet sosiaaliasiamieheltä muistutusneuvontaa saaneet eivät lopulta ole tehneet muistutusta.

Taulukko 3 Muistutusten ja kanteluiden määrät 2017 (suluissa 2016 luvut)

Kunta /Kuntayhtymä	Muistutukset	Kantelut Aviin	Kantelut Valviraan	Kantelut eduskunnan oikeusasiamiehelle	Kantelut oikeuskanslerille
PHHYKY	65 (30)	16 (8)	1(*)	7 (0)	4 (0)
Heinola	4 (10)	7 (0)	*	1 (0)	-
Sysmä	-	-	*	-	-
Askola	-	-	*	-	-

Lovii- sa/Lapinjärvi	7 (10)	- (2)	*	- (2)	-
Porvoo	6 (3)	2 (5)	*	- (0)	- (1)
Sipoo	1 (0)	1 (1)	*	- (0)	-

*tietoja ei toimitettu

3.2. Valitukset Hallinto-oikeuteen

Taulukossa 4 näkyy hallinto-oikeuksien sosiaaliamiehelle ilmoittamat sosiaalihuollon muutoksenhaut. Muutoksenhakuja on tehty Lahdesta, Heinolasta, Hollolasta, Porvoosta, Sipoosta ja Loviisasta. Muista kunnista ei ole sosiaalihuollon asioissa valitettu hallinto-oikeuteen.

Hämeenlinnan hallinto-oikeuden kuudestatoista ratkaistusta valituksesta (1 kpl kiireellinen sijoitus ja sen jatkaminen, 1 kpl muu sosiaaliasia, 1 kpl muut lastensuojeluasiat ja 1 kpl yhteydenpidon rajoittaminen) mitään päätöstä ei muutettu, mutta kolmesta toimeentulotuen myöntämisestä koskevasta asiasta on tehty jatkovalitus korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Helsingin hallinto-oikeudessa Itäisen Uudenmaan muutoksenhakuihin ei ole ratkaisuissa tehty muutoksia, mutta kaksi Porvoon ja yksi Sipoon vammaispalvelun asiaa on käsiteltävänä korkeimmassa hallinto-oikeudessa, kuin myös Loviisan yksi toimeentulotukiasia.

Taulukko 4. Hallinto-oikeuksiin tehdyt sosiaalihuollon valitukset Päijät-Hämeen ja Itäisen Uudenmaan alueilla v 2017

	Lahti	Heinola	Hollola	Porvoo	Sipoo	Loviisa
Huostassapidon lopettaminen	2					
Kiireellinen sijoitus tai sen jatkaminen	3		1			
Muu sosiaaliasia			1			
Muut lastensuojeluasiat	1	1		1		
Omaishoidon tuki	9	2		1	1	1
Sosiaalihuollon asiakasmaksut	1	-				
Toimeentulotuen myöntäminen	8	2		1		1
Vammaispalvelut	12	3	1	5	2	
Yhteydenpidon rajoittaminen	2					
Yhteensä	38	9	3	8	3	2

4. Kuntakohtainen tarkastelu

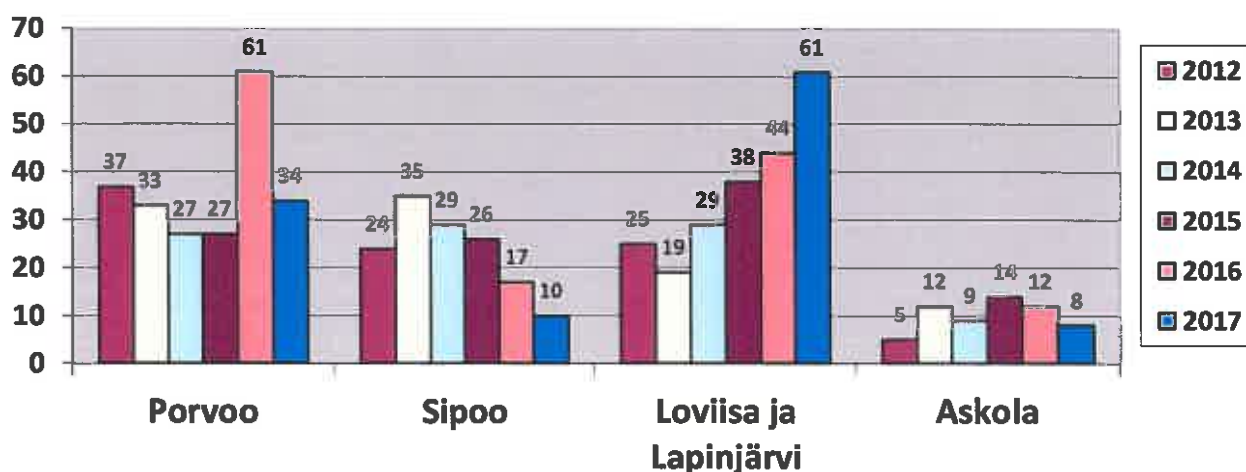
Selvityksessä esitellään lyhyesti Itäisen Uudenmaan alueen lukuja kokonaisuudessaan ja tämän jälkeen jokaisesta kunnasta käsitellään yhteydenottojen pääkohdat. Tiedot muistutuksista, oikaisuvaatimuksista ja hallinto-oikeuteen menneistä asioista on saatu kunnista.

4.1. Itäinen Uusimaa

4.1.2. Yhteydenottojen tehtäväalueet

Vuonna 2017 Itäisen Uudenmaan alueelta tuli 113 yhteydenottoa (v. 2016 / 134 kpl ja v. 2015/ 105 kpl). Noin kaksi kolmasosaa (65 %) yhteydenotoista tuli asiakkailta. Asiakkaan edustajilta yhteydenottoja tuli 25 % (yleisimmin asiakkaan lapsia, äitejä tai puolisoita). Henkilöstö oli yhteydenottajana 10 %:ssa yhteydenotoista. Kuukausitasolla yhteydenottojen määrät olivat melko tasaiset, tammi- ja helmikuussa yhteydenottoja oli eniten ja heinäkuussa vähiten. Alkuvuoden runsaita yhteydenottomääriä selittää toimeentulotuen Kela-siirto ja heinäkuussa Itäisen Uudenmaan sosiaaliasiamies oli lomalla.

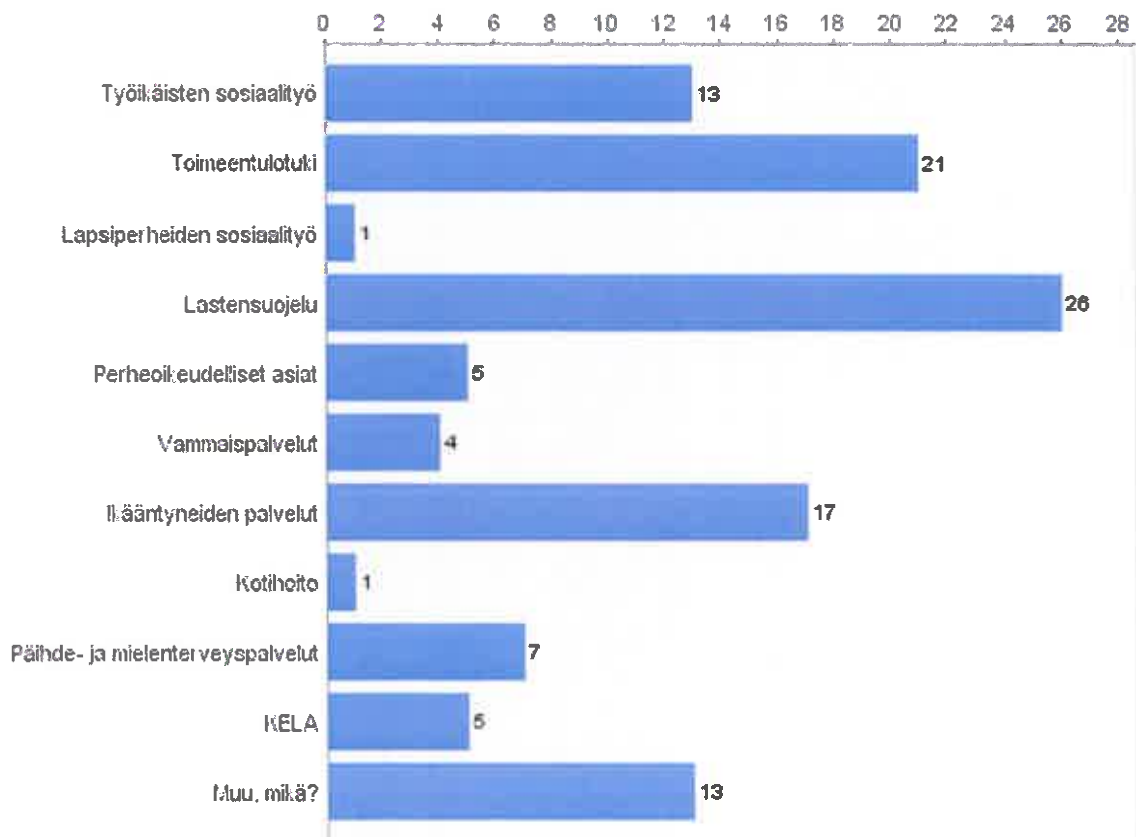
Kuva 4. Yhteydenotot Itäisen Uudenmaan kunnissa vuosina 2012 - 2017



Puolet alueen (50,4 %) yhteydenotoista tuli Loviisasta, mikä on asukaslukuun suhteutettuna paljon. Porvoon yhteydenotot edustavat kolmannesta (30 %) kaikista yhteydenotoista. Vajaa kymmenesosa (8,8 %) oli sipoolaisten ja (7 %) askolalaisten yhteydenottoja. Lapinjärven yhteydenotot edustavat 3,5 %:a kaikista yhteydenotoista, mutta koska Loviisa vastaa vanhus-

tenhuoltoa lukuun ottamatta kaikista Lapinjärven sosiaalipalveluista, osa yhteydenotoista on voinut kirjautua myös Loviisan lukujen alle. Yhteydenotoista valtaosa (72 %) koski kunnan omia palveluja. Muita, pääasiassa Kelan palveluita, koski vajaa viidennes (18 %) yhteydenotoista. Yksityistä palvelua kunnan ostopalveluna koski 8,8 % ja vajaa 2 % yksityisiä palveluja. Eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta (23 %, 2016/19 %), toiseksi eniten toimeentulotuesta (18,5 % 2016/32 %) ja kolmanneksi eniten ikääntyneiden palveluista (15 %, 2016/7 %). Yhteydenotoista 60 %:ssa (2016/76 %) oli kyse tyytymättömyydestä ja 40 % oli tiedusteluja. Eniten yhteydenottoja tuli liittyen palvelun toteuttamiseen (39 %, 2016/16 %), toiseksi eniten päätöksiin ja sopimuksiin (23 %, 2016/32 %). Tiedontarvetta sosiaalipalveluista oli kolmanneksi eniten (21 %, 2016/15 %) ja kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli viidennes kaikista yhteydenotoista (18 %, 2016/16 %). Pääosin asiakkaita neuvottiin (37 %) ja asioita selvitettiin työntekijöiden kanssa (30 %).

Kuva 5. Yhteydenotot sosiaalipalveluittain Itäisellä Uudellamaalla vuonna 2017 (n=113)

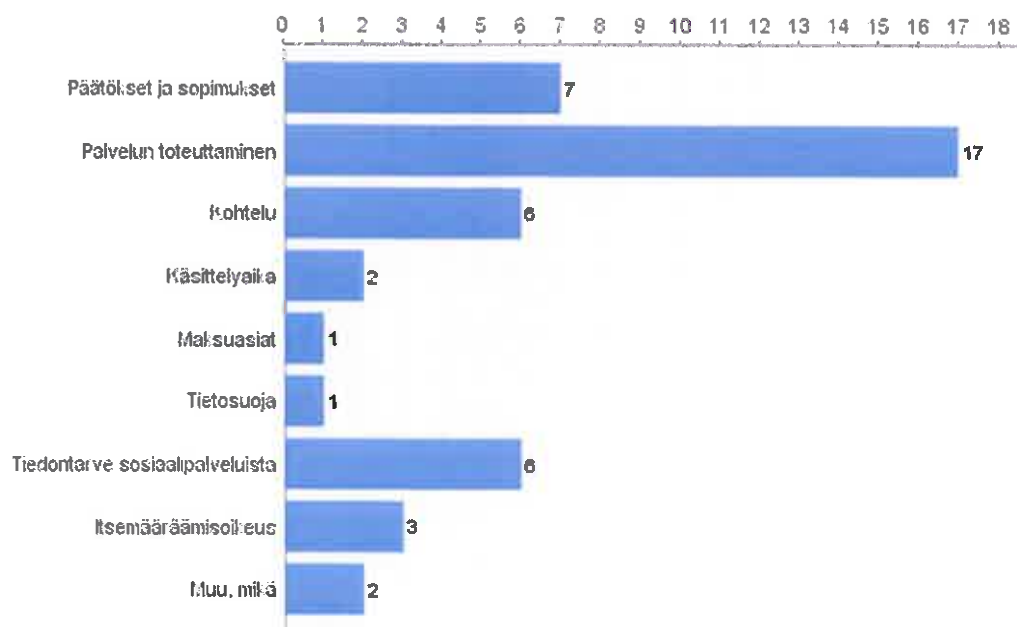


4.2. Porvoo

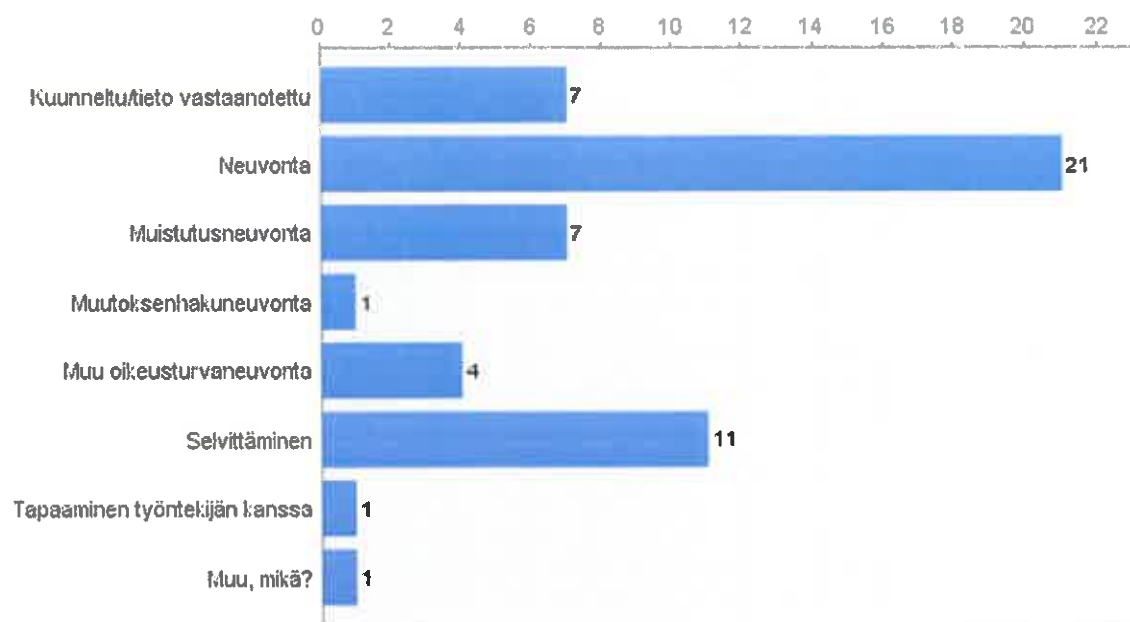
Porvoon yhteydenottomäärät ovat huomattavasti laskeneet vuodesta 2016. Vuonna 2017 Porvoosta tuli 34 yhteydenottoa, kun vuonna 2016 yhteydenottoja oli 61. Vuonna 2017 selvästi suurin osa yhteydenotoista koski lastensuojelua (38 %, 2016/22 %), toiseksi eniten otettiin yhteyttä liittyen työikäisten sosiaalityöhön (15 %, 2016/5 %) ja kolmanneksi eniten päihde- ja mielenterveyspalveluihin (12 %, 2016/6,5 %). Toimeentulotukeen liittyviä kysymyksiä oli vuonna 2017 kaikista yhteydenotoista 9 %, kun vuonna 2016 niitä oli 16 %. Kotihoitoon liittyen ei otettu yhteyttä kertaakaan, kun vuonna 2016 yhteydenottoja kotihoitoon liittyen oli 8 %. Muita yhteydenottoja oli 2 kpl, ne olivat tiedusteluja. Yhteydenottajista 68 % oli tyytymättömiä ja 32 % tiedustelevia.

Puolet yhteydenotoista koski palvelun toteuttamista, päätöksiä ja sopimuksia 20,5 % (2016/25 %), kohtelua 17,6 % (2016/16 %) ja tiedontarvetta sosiaalipalveluista 17,6 % (2016/13 %). Itsemääräämisoikeuteen liittyviä yhteydenottoja oli 9 % (2016/ ei tilastoitu), käsittelyaikaa 6 % (13 %), maksuasioita ja tietosuoja koskevia 3 % (2016/ n. 11 %). Muita asioita oli tiedontarve palveluista ja palveluiden tuottamisesta. Lähes 40 %:ssa (2016/36 %) asiakkaille annettiin neuvontaa, 21 %:ssa (2016/29 %) selvitettiin asiaa työntekijän kanssa, 13 %:ssa annettiin muistutusneuvontaa tai kuunneltiin asiakasta tai otettiin hänen kertomansa tieto vastaan. 7,5 %:ssa annettiin muuta oikeusturvaneuvontaa, eli neuvottiin kanteluiden tekemisessä. Yksittäisiä asiakkaita ohjattiin muutoksenhaussa, tavattiin työntekijän kanssa tai yksin.

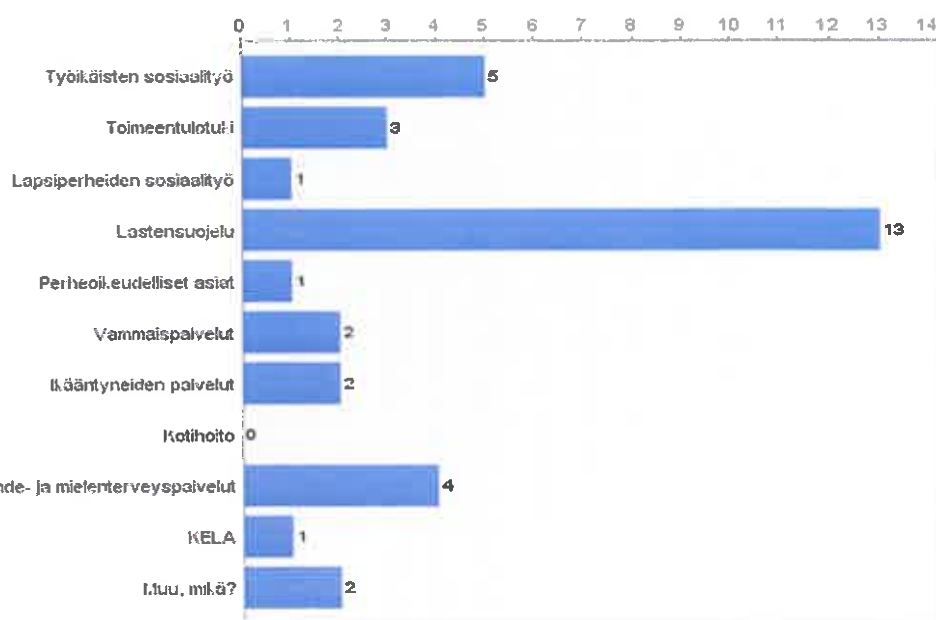
Kuva 6. Yhteydenottojen aiheet vuonna 2017 Porvoossa (n=45)



Kuva 7. Toimenpiteet yhteydenottojen johdosta Porvoossa vuonna 2017 (n=53)



Kuva 8. Yhteydenottojen tehtäväalueet Porvoossa vuonna 2017 (n=34)



Työikäisten sosiaalityön yhteydenotoissa lähes kaikissa oli kyse asumisesta, joista kolmessa oli kyse asunnottomuudesta. Asiakkaan näkemys oli, ettei sosiaalitoimi ollut auttanut riittävästi asunnon hankkimisessa. Yksi yhteydenotto oli huolenilmaisu aikuisen ihmisen kokonais-tilanteesta ja asumisesta. Yhteydenotoissa myös työntekijöiden huono tavoitettavuus koettiin haasteeksi.

Toimeentulotuesta tuli neljä yhteydenottoa. Asiakkaita neuvottiin ja asioita selvitettiin. Kunnan henkilökunnan huono tavoitettavuus nousi yhteydenotoissa esiin.

Lastensuojelun yhteydenotoista suuressa osassa asiakkaat olivat tyytymättömyyttä sosiaalityöntekijän toimintaan ja kohteluun. Huoltoriita-asioissa asiakkailla oli voimakasta kokemusta työntekijöiden puolueellisuudesta, koettiin että vain toista huoltajaa kuullaan ja tästä syystä yhteistyön tekeminen lastensuojelun kanssa oli asiakkaalle usein vaikeaa. Asiakkaat tunsivat itsensä ohitetuiksi. Palaverissa koettiin tulleen yllätyksiä, joista asiakkaat hämmenivät. Asiakkailla oli myös kokemuksia siitä, ettei lastensuojelu ”tee mitään”, ei ota etävanhemman huolia tosissaan. Lasten isillä oli kokemuksia kuulluksi tulemattomuudesta. Pääasiassa asiakkaita neuvottiin, noin neljäsosaa asioista selvitettiin työntekijöiden kanssa.

Perheoikeudellisten asioiden liittyvässä yhteydenotossa asiakas oli tyytymätön lastenvalvojalta saamaansa kohteluun.

Vammaispalveluiden yhteydenotoissa aiheina olivat muistutusneuvonta ja avustaminen hallinto-oikeuden muutoksenhaussa.

Ikääntyneiden palveluiden yhteydenottojen aiheina olivat tyytymättömyys palveluasumisen hoitoon ja kuljetuspalvelun kielteiseen päätökseen.

Päihde- ja mielenterveyspalveluiden tiimoilta oltiin tyytymättömiä kohteluun ja palveluun.

Muut asiat sisälsivät laaja-alaista neuvontaa sosiaali- ja terveyspalveluista, sivuten myös TE-palveluja.

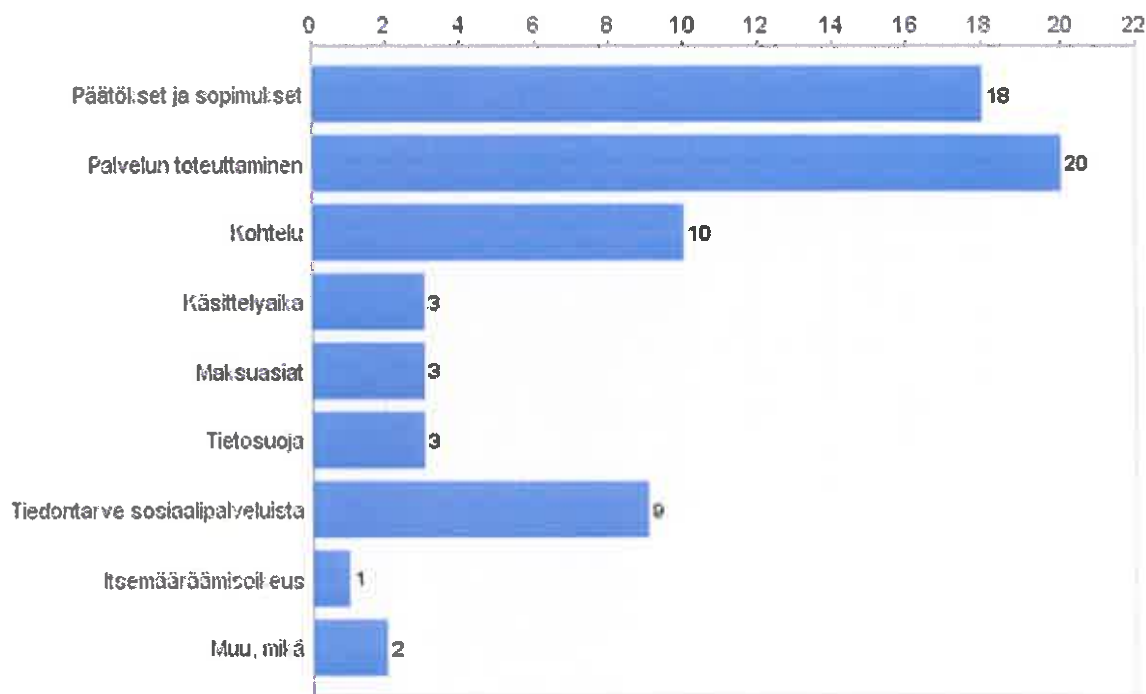
Porvoo ilmoitti, että asiakaslain mukaisia muistutuksia tehtiin vuonna 2017 kuusi, joista neljä koski lastensuojelua ja kaksi kotihoitoa. Viranhaltijan päätöksiin tehtyjä oikaisuvaatimuksia sosiaali- ja terveyslautakunnalle tehtiin 39. Näistä toimeentulotukeen liittyi kymmenen, vammaispalveluihin 27 ja lastensuojeluun kaksi oikaisuvaatimusta. Kanteluita aluehallintovirastoon oli tehty yhteensä kaksi: yksi vammaispalveluista ja yksi lastensuojelusta. Hallinto-oikeuteen oli valitettu kuusi kertaa (vammaispalvelu (5) ja lastensuojelu (1)).

4.3. Loviisa

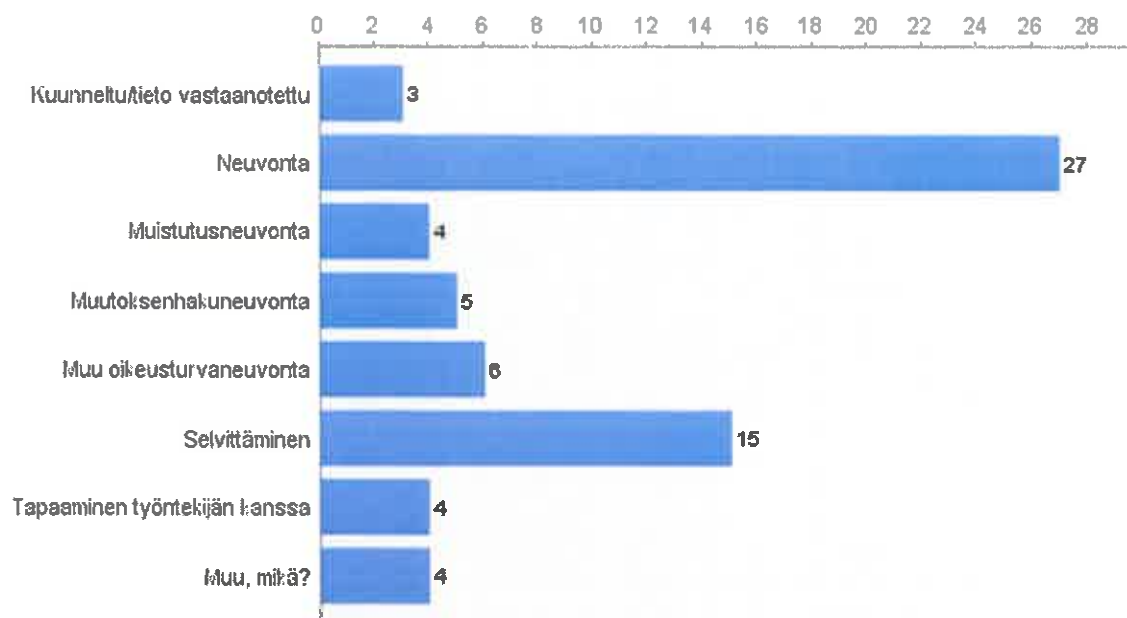
Vuonna 2017 Loviisasta tuli 57 (2016/39) yhteydenottoa. Yhteydenottomäärissä on tapahtunut selkeää kasvua edellisvuoteen nähden. Suurin osa yhteydenotoista koski toimeentulotukea (28 % 2016/47 %), toiseksi eniten yhteyttä otettiin lastensuojeluun liittyvissä asioissa (21 % 2016/20 %) ja kolmanneksi eniten ikääntyneiden palveluista (17,5 % 2016/8 %). Ikääntyneiden palveluihin liittyvät yhteydenottomäärät ovat selkeästi kasvaneet. Muut asiat koskivat perheneuvolaa (2 kpl), kanteluasioita (2 kpl), rikostutkintaa (1 kpl) ja harrastusasioita (1 kpl). Kaksi kolmasosaa asiakasyhteydenotoista tuli asiakkailta (66 %), vajaa kolmannes (28 %)

asiakkaiden edustajilta, yleensä asiakkaan lapsilta tai äidiltä. 5 %:ssa yhteydenottaja oli henkilöstön edustaja. Suurin osa yhteydenotoista koski kunnan omia palveluja (61 %), muista palveluista tuli neljäsosia yhteydenotoista ja yksityistä palvelua koski neljä yhteydenottoa (7 %). Muita palveluja olivat pääasiassa Kela ja yksittäisiä yhteydenottoja tuli poliisin ja Aluehallintoviraston toimintaan liittyen. Yli puolet (61 %) yhteydenotoista koski tyytymättömyyttä sosiaalihuollon palveluihin. Yhteydenotoista hieman yli kolmannes (35 %) koski palvelun toteuttamista, hieman alle kolmannes päätöksiä ja sopimuksia sekä vajaa viidennes kohtelua (17,5 %). 16 % oli tiedontarvetta sosiaalipalveluista. Pääasiassa asiakkaita neuvottiin (47 %) erilaisissa asioissa, neljäsosa (26 %) asiakkaiden asioista selvitettiin työntekijöiden kanssa, oikeusturvaneuvontaa (10,5 %), muutoksenhakuneuvontaa (8,8 %), ja muistutusneuvontaa (7 %) annettiin jokaista noin kymmenesosalle. Asiakasta tavattiin kahdeksan kertaa (14 %), puolessa tapaamisista tavattiin myös työntekijää.

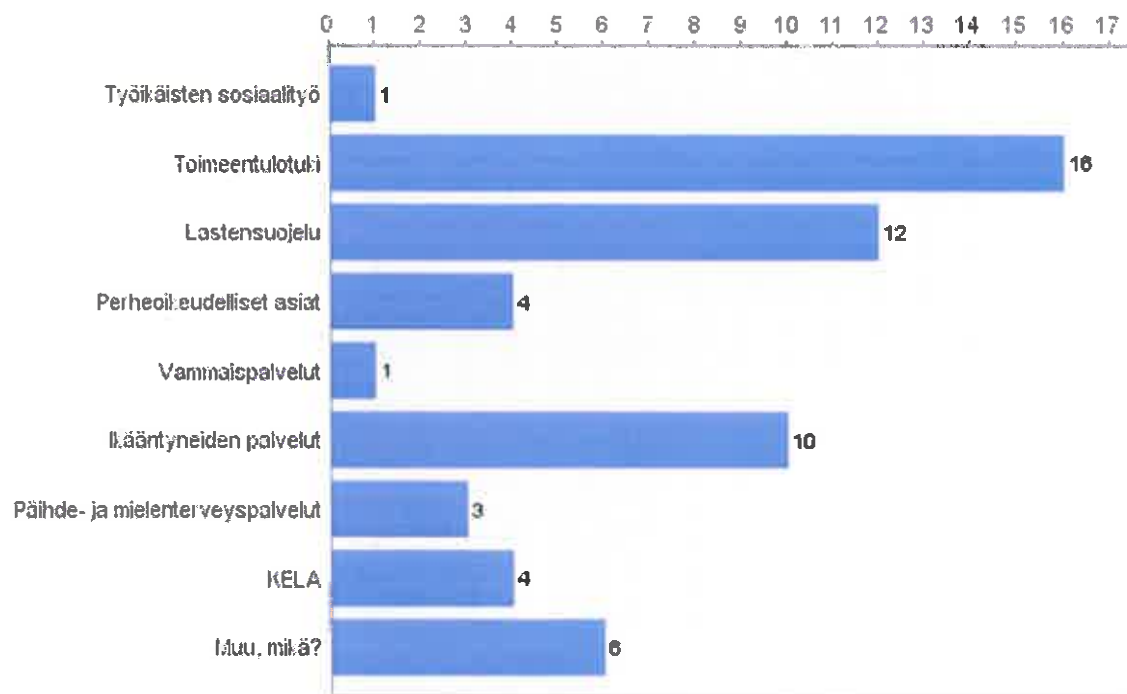
Kuva 9. Yhteydenottojen aiheet Loviisassa vuonna 2017 (n=69)



Kuva 10. Sosiaaliamiehen toimenpiteet yhteydenoton johdosta Loviisassa 2017 (n=68)



Kuva 11. Yhteydenottojen tehtäväalueet Loviisassa vuonna 2017 (n=57)



Toimeentulotukeen liittyvistä yhteydenotoista hiukan yli puolessa (56 %) osoitettiin tyytymättömyyttä, näistä osassa oli tyytymättömyyttä myös Kelan toimeentulotukeen. Tyytymättömyyttä oli myös Kelan ja kunnan välisen toimeentulotuen käsittelyn epäselvyyksiin. Asiak-

kaita neuvottiin toimeentulotuen hakemisen käytänteissä ja avustettiin oikaisuvaatimuksen tekemisessä.

Lastensuojelua koskevista yhteydenotoista kolme neljäsosaa oli tyytymättömyyttä osoittavia. Tyytymättömyyttä oli lastensuojelun palvelun toteuttamiseen ja kohteluun sekä työntekijöiden tavoitettavuuteen. Asiakkaat kokivat epäasiallista kohtelua, työntekijöiden huonoa tavoitettavuutta ja puolueellisuutta. Sosiaaliasiamies oli mukana neljässä asiakaspalaverissa.

Perheoikeudellisissa asioissa oli tyytymättömyyttä palvelun toteuttamiseen ja kohteluun liittyen. Yhteydenotot koskivat valvottujen tapaamisten toteutusta.

Ikääntyneiden palveluihin liittyvistä yhteydenotoista reilu puolet koski omaishoidontukea. Yhteydenotoista kaikki paitsi yksi oli omaisilta. Kaikki yhteydenottajat olivat tyytymättömiä. Tyytymättömyyttä koettiin päätöksiin ja sopimukseen, palvelun toteuttamiseen, kohteluun sekä maksuasioihin.

Muita asioita oli neljä. Kaksi koski perheneuvolan toimintaa ja siellä koettua huonoa kohtelua, yksi oli poliisiasia ja yksi koski harrastustoimintaa. Asiakkaita neuvottiin ja ohjattiin muistutusmenettelyssä, yksi asiakas tavattiin.

Kelaa koskevissa yhteydenotoissa (4) oli kyse toimeentulotuesta, asumistuesta sekä kansaneläkkeen lapsikorotuksesta.

4.4. Lapinjärvi

Lapinjärveltä tuli vuonna 2017 neljä yhteydenottoa, joista yksi vammaispalveluista ja yksi ikääntyneiden palveluista, sekä kaksi yhteydenottoa liittyen terveydenhuoltoon. Asiakkaita neuvottiin ja autettiin. Yhteydenottojen yksityiskohtaisempi kuvaileminen ei ole selvityksessä mahdollista asiakkaiden tunnistettavuuden vuoksi.

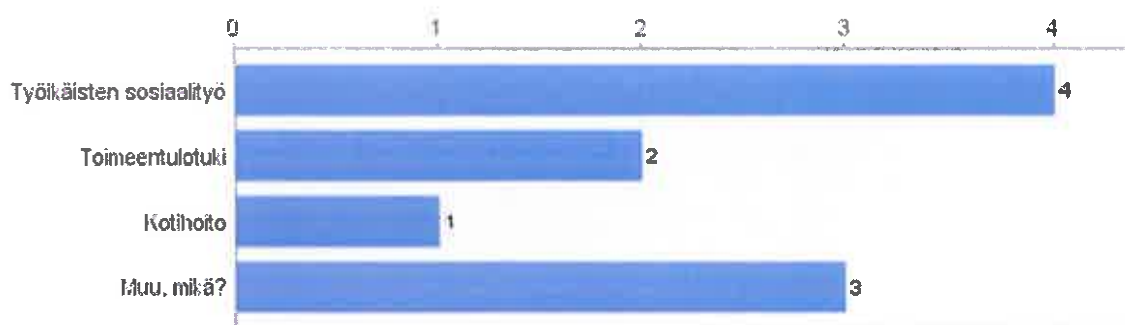
Loviisan ja Lapinjärven alueilta tehtiin vuonna 2017 seitsemän muistutusta. Lapsiperheiden sosiaalityöstä/lastensuojelusta tehtiin kaksi muistutusta koskien työntekijän toimintatapaa. Vammaispalveluista oli yksi muistutus, mikä koski henkilökunnan epäasiallista käyttäytymistä. Perheneuvolasta oli yksi muistutus, koskien palvelun toteuttamistapaa. Aikuissosiaalityöstä oli yksi muistutus koskien huonoa kohtelua. Ikääntyneiden palveluista oli yksi muistutus koskien riittämätöntä tietoa palveluista. Muistutuksiin on pääosin vastattu hyvän tavan mukaisesti kuukauden kuluessa. Perusturvalautakunnan yksilöjaostolle tehtiin Loviisan alueelta seitsemän oikaisuvaatimusta ja Lapinjärven alueelta yksi liittyen ikääntyneiden palveluihin.

4.5. Sipoo

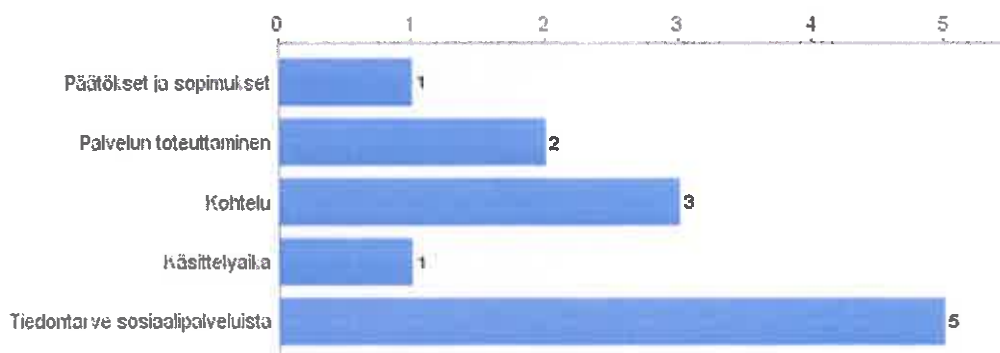
Sipoosta tuli vuonna 2017 kymmenen yhteydenottoa. Asiakkaat ottivat yhteyttä kahdeksassa ja henkilöstö kahdessa asiassa. Tyytymättömyyttä ja tiedustelua oli yhtä paljon. Työikäisten palveluista tuli neljä, toimeentulotuesta kaksi ja kotihoidosta yksi yhteydenotto. Muita asioita oli kolme. Asiat olivat: edunvalvontavaltuutus, kantelu ja hoitotarvikejakelu. Puolessa asioista haluttiin tietoa sosiaalipalveluista, muita syitä olivat: kohtelu, palvelun toteuttaminen, päätökset ja sopimukset sekä käsittelyaika. Pääasiassa asiakkaita neuvottiin, heidän asiaansa selvitettiin työntekijän kanssa tai annettiin muistutus- tai oikeusturvaneuvontaa. Työikäisten sosiaalityön palvelujen työntekijöiden tavoitettavuuteen oltiin tyytymättömiä. Asioita selvitettäessä kävi ilmi, että työikäisten palveluissa on vuoden aikana ollut vaihtelevasti vajaa miehitystä.

Sipoossa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia vuonna 2017. Kanteluita tehtiin yksi liittyen kotihoitoon. Sosiaali- ja terveystieteiden valtiokuntaan tehtiin neljä oikaisuvaatimusta viranhaltijan päätöksistä. Aiheina olivat vammaispalvelut, omaishoidontuki ja sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu.

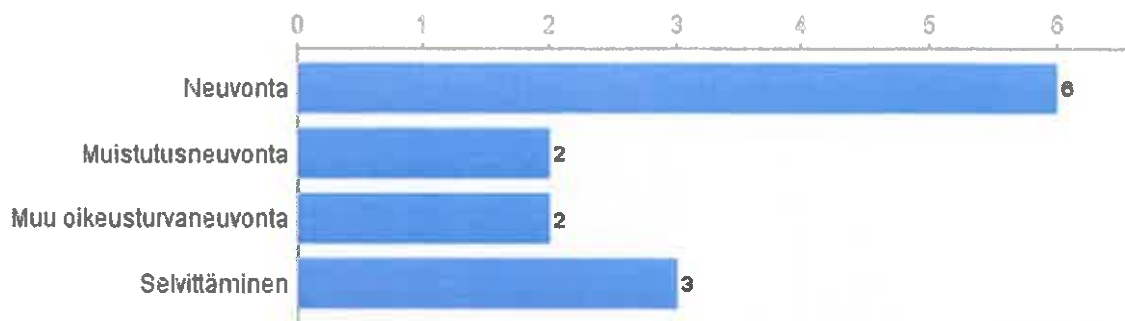
Kuva 12. Yhteydenottojen tehtäväalueet Sipoossa vuonna 2017 (n=10)



Kuva 13. Yhteydenottojen aiheet Sipoossa vuonna 2017 (n=12)



Kuva 14. Toimenpiteet yhteydenottojen johdosta Sipoossa vuonna 2017 (n=13)



4.6. Askola

Askolasta tuli vuonna 2017 kahdeksan yhteydenottoa, kaikki yhteydenotot koskivat kunnan omaa toimintaa. Yhteydenotoista puolet oli tyytymättömyyttä ja puolet tiedustelua. Henkilöstö oli yhteydessä kolmessa ja asiakkaan edustaja kolmessa asiassa ja asiakas itse kahdessa tapauksessa. Yhteydenotot koskivat ikääntyneiden palveluja (4), työikäisten sosiaalityötä (3) ja lastensuojelua (1). Eniten asiakkaita neuvottiin, heidän asioitaan selvitettiin työntekijöiden kanssa ja asiakkaille annettiin muistutusneuvontaa ja kertaluonteisesti muuta oikeusturvaneuvontaa. Askolassa ei tehty asiakaslain mukaisia muistutuksia, kanteluita tai oikaisuvaatimuksia viranhaltijoiden päätöksistä.

4.7. Muut kunnat

Muista kuin Päijät-Hämeen ja Itäisen Uudenmaan kunnista tuli 14 yhteydenottoa vuonna 2017. Puolessa yhteydenotoista ei selvinnyt asiakkaan kotikunta, 5 yhteydenottoa tuli Helsingistä. Yli puolet yhteydenotoista oli tiedustelevia ja yhteydenottaja oli tyypillisesti asiakas itse tai vähäisemmässä määrin hänen omaisensa. Yhteydenotot koskivat lastensuojelua, ikääntyneiden palveluja, työikäisten sosiaalityötä sekä päihde- ja mielenterveyspalveluja. Yhteydenottojen aiheina olivat pääosin päätökset ja sopimukset (4), palvelun toteuttaminen (4), kohtelu (3) ja tiedontarve sosiaalipalveluista (2). Keskustellut asiat koskivat mm. Kelaa, käräjäoikeutta, sekä omaisen kuolemaan liittyviä asioita.

5. Sosiaaliasiamiehen huomiot

Sosiaaliasiamiehen huomiot on tänä vuonna koottu vahvasti asiakasnäkökulmasta. Huomiot on koottu Päijät-Hämeen sekä Itäisen Uudenmaan alueilta tulleiden yhteydenottojen sekä muiden asiamiehen tietoon tulleiden asioiden pohjalta. Sosiaaliasiamiehen huomio voi olla yhden tai useamman asiakastapauksen tiimoilta noussut huomio. Huomiot eivät välttämättä koske, etenkin koko laajuudessaan, kaikkia kuntia, mutta tavoitteena on herättää keskustelua ja ajatuksia aiheista sekä niiden kehittamisestä.

5.1. Ohjaus ja neuvonta

Sosiaaliasiamiehen saamien yhteydenottojen taustalla on yleensä hyvin monenlaisia elämäntilanteita ja taustoja, kuten sosiaalihuollon asiakkailla yleensäkin. Sosiaaliasiamies on havainnut, että sosiaalihuolto on käsitteenä ja palveluna monelle kovin vieras. Sosiaalipalvelut ovat asiakkaalle monimutkaisia hahmottaa ja sosiaalihuollon kieltä on voi olla vaikea ymmärtää. Asiakkaiden monipuolinen ohjauksen, neuvonnan, tuen ja avun tarve ilmenee yhteydenotoissa sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamieheen otetaan yhteyttä hyvin monenlaisissa tilanteissa ja asioissa. Osa yhteydenottajista tarvitsee hyvinkin kokonaisvaltaista ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluista ja niiden toimintatavoista. Asiakkailla on usein kysyttävää myös esim. terveydenhuollon, TE-hallinnon, edunvalvojien toiminnan, Kelan etuuksien ja monenlaisten muiden asioiden tiimoilta. Asiakkaiden on vaikea hahmottaa mitä palvelua heidän asiansa koskee. Kelan toimintaan kuuluvista palveluista kysytään melko paljon, ja asiakkaat tarvitsisivat apua asioidensa hoitamiseen. Asiakkaat ovat vailla kokonaisvaltaista neuvontaa, ohjausta ja tukea. Valitettavan usein sosiaalihuolto on asiakkaan näkökulmasta kovin sektoroitunut ja byrokraattinen kenttä. Sosiaalihuollon uudet sekä vanhat asiakkaat kaipaavat omatyöntekijää, joka hahmotelisi asiakkaan elämäntilanteen sekä palvelujen kokonaisuuden ja pitäisi langat käsissään.

EHDOTUS: Sosiaalihuoltolain 3§, 41§ ja 42§ mukaisesti erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuolto ja muut tarvittavat palvelut muodostavat palvelukokonaisuuden. Sosiaalihuoltoon voisi kehittää uudenlaista omatyöntekijyyttä ja esim. moniammatillisen työryhmän, joka hallinnoi asiakkaan asioita ”yhdeksi luukulta” monialaisesti yli sektorirajojen. Työntekijä tai työryhmä te-

kisi joustavaa yhteistyötä sosiaalihuollon lisäksi myös mm. terveydenhuollon, Kelan sekä TE-palveluiden työntekijöiden kanssa.

5.2. Asiakkaan oikeuksien selvittäminen ja asiakasneuvonta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 5 § mukaan Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Sosiaaliasiamiehelle tulleista yhteydenotoista jää huoli siitä, selvitetäänkö asiakkaille riittävän selkeästi heidän oikeutensa sekä nimenomaisesti heidän etunsa mukaiset erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset heidän nykyisessä tilanteessaan. Huomionarvoista on, varmistetaan että asiakas on *ymmärtänyt* asiat, mitä hänelle on selvitetty. Yhteydenotoissa korostuu asiakkaan voimakas epä tietoisuus oman asiansa hoitamisesta, käsittelemisestä ja etenemisestä sosiaalihuollossa. Valitettavan usein selvitettäväksi tulee erilaisia väärinkäsityksiä.

EHDOTUS: Tapaamisen tai puhelun päätteeksi asiakkaan kanssa käydään keskusteltu asia lyhyesti läpi. Samalla toteutetaan osallistavaa kirjaamista käymällä kirjattavat asiat pääkohdittain läpi ja varmistetaan että asiakas on ymmärtänyt asian. Ristiriitatilanteessa asiakkaalle voisi toimittaa asiakaskirjauksesta kopion yhteisymmärryksen varmistamiseksi.

5.3. Asiakasohjausyksikkötoiminta

Sosiaaliasiamiehelle tulee melko paljon yhteydenottoja asiakkailta, jotka eivät tiedä, mistä hakea apua tai kun he eivät saa yhteyttä työntekijöihin. Neuvonta yhden luukun periaatteella, eli laajan aukioloajan neuvontayksiköt vaikuttavat olevan hyvä vastaus asiakkaiden avuntarpeeseen ja tällaisia yksiköitä on kuntiin perustettukin. Päijät-Hämeessä Sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta Polku on esimerkki hyvästä käytännöstä ja työikäisten asiakkaiden laadukkaasta palvelusta. Polun yhteystiedot on helppo löytää, puheluihin vastataan nopeasti ja yksikössä voi asioida laajalla aukiololla arkisin klo 9 – 15. Mikäli puhelulinja on varattu, käytössä on takaisinsoittopalvelu. Asiakas voi jättää soittopyynnön, johon vastataan viimeistään kahden arkipäivän kuluessa. Polun henkilökunta on ystävällistä ja palveluhenkistä, he selvittävät asiat perinpohjaisesti ja ajantasaisesti sekä jättävät kiitettävästi toimenpidepyyntöjä työntekijöille. Polussa otettiin vuoden 2017 lopulla käyttöön myös chat-palvelu, jossa asiakkaat voivat kysyä asioista yleisellä tasolla.

EHDOTUS: Monipuolisen asiakasohjausyksikkötoiminnan laajentaminen kaikkiin kuntiin ja sosiaalihuollon palveluihin edistää asiakkaiden asioiden hoitumista.

5.4. Asiakastapaamiset

Monet asiakkaat kokevat taistelevansa oikeuksistaan yksin sosiaalihuollon henkilökuntaa vastaan. Heillä on kokemus kuulluksi tulemattomuudesta ja viranomaisenvallankäytöstä asiakasta vastaan. Asiakastapaamisissa on yleensä ainakin kaksi työntekijää ja etenkin moniammatillisissa kokouksissa henkilökuntaa voi olla runsaastikin ja asiakas edustaa yksin itseään. Asiakkaat kokevat helposti olevansa alakynnessä, henkilökunnan vaientavan heidät ja arvostelevan heitä. Asiakkaat toivovat usein toista ihmistä tai sosiaaliasiamiestä tuekseen kokouksiin, sekä haluavat puolueettoman tahon kuuntelemaan, valvomaan heidän etujaan ja ”todistamaan” työntekijöiden sanomisia.

EHDOTUS: Asiakasta voi kehottaa ottamaan ystävän mukaan tapaamiseen tai häntä voi rohkaista pyytämään sosiaaliasiamiestä tuekseen kokoukseen, tai asiakkaan luvalla henkilökunta voi pyytää sosiaaliasiamiestä olemaan yhteydessä asiakkaaseen. Yhteydenotto on syytä tehdä hyvissä ajoin ennen tapaamista, jotta aika saadaan sovitettua asiamiehen aikatauluihin.

5.5. Henkilöstön tavoitettavuus ja riittävyys

Edellisvuosien tapaan sosiaaliasiamiehelle on tullut runsaasti yhteydenottoja ja tyytymättömyyden ilmaisuja henkilöstön heikosta tavoitettavuudesta ja yhteystietojen vaikeasta löydettävyydestä. Osassa kuntia nettisivujen päivittämisen hitaus ja puutteelliset yhteystiedot ovat hankaloittaneet henkilökunnan tavoitettavuutta. Myös heikosta soittopyyntöihin vastaamisesta on tullut runsaasti palautetta. Asiakkaat kertovat, että soittopyyntöihin ei usein vastata lainkaan, vaikka pyyntöjä olisi jätetty useita. Myös työntekijöiden puhelinajat on koettu aivan liian riittämättömiksi. Ongelmana on ollut työntekijöiden tavoittaminen puhelinajalla, vaikka puhelinlinja olisi vapaa. Henkilökunnan poissaoloista ei myöskään pääsääntöisesti ole tiedotettu millään lailla, eikä työntekijöillä usein ole ollut loma-ajalla sijaista. Vastuu/omatyöntekijän poissa ollessa asiakkaat ovat jääneet vaille palvelua. Myös akuutit asiat ovat jääneet herkästi hoitamatta.

Päijät-Hämeen alueella on ollut pitkään heikko sosiaalityöntekijätilanne ja niukat henkilöstöresurssit. Vuonna 2017 Päijät-Hämeessä toteutettiin selvitys sosiaalityöntekijöiden ja sosiaa-

liohjaajien työntekijätilanteesta. Selvityksessä tarkasteltiin sosiaalityön resursseja ja kehittämistarpeita. Selvityksen tulosten pohjalta mm. sosiaalityöntekijöiden rekrytointiin ja palkkaukseen on kiinnitetty huomiota ja työn houkuttelevuutta on onnistuttu lisäämään. (Forsberg & Yrjölä 2017.)

EHDOTUS: Nettisivuille on päivitettävä organisaatioiden työntekijöiden tai ainakin neuvontapuhelimien yhteystiedot selkeästi. Henkilökunnan puhelinvastaajissa on hyvä olla tieto puhelinajasta tai sijaisesta. Puhelinvaihteeseen ja neuvontapuhelimiin on hyvä antaa ajantasaiset tiedot henkilökunnan lomista, poissaoloista, sijaisista ym. Soittopyyntöihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa.

5.6. Tietosuoja ja salassapito

Sosiaaliamies on huolissaan asiakasasioiden tietosuojan murtumisesta. Vuoden 2017 aikana on tullut esiin muutama tietosuojarikkomus, jossa kolmas osapuoli on saanut hänelle kuulumatonta salassa pidettävää tietoa. Vakavinta tilanteissa on, että tiedon saaneiden henkilöiden voidaan olettaa käyttävän tietoa väärin. Henkilökunnan näkökulmasta kyseessä on voinut olla ”inhimillinen virhe”, mutta asiakkaan loppuelämä voi tämän vuoksi olla vaarassa. Tilanteet ovat haastavia, sillä vahinko on jo tapahtunut, eikä sitä voida perua eikä korjata. Tärkeää on, että asiat käsitellään organisaatiossa ja ennaltaehkäisyä, ohjeistusta ja huolellisuutta tehostetaan ohjeistuksin ja koulutuksin.

Suomen ja EU:n tietosuojalait ovat uudistumassa. EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sovelletaan kaikissa EU:n jäsenmaissa 25.5.2018 alkaen. Uusi tietosuoja-asetus tuo mukanaan uusia tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyä koskevia velvoitteita, joihin rekisterinpitäjien ja henkilötietojen käsittelijöiden on syytä varautua. Asetusten rikkomisesta voi seurata sakkoja tai henkilötietojen käsittelykielto. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018)

EHDOTUS: On tärkeää, että henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti tietosuoja-asioista, uudet työntekijät perehdytetään erityisen hyvin ja organisaatioon laaditaan sisäiset ohjeet tietosuojan noudattamisen yksityiskohdista, esim. turvakielto.

5.7. Hallintopäätökset

Hallintolain (6.6.2003/434) 43§ ja 45§ mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa myös suullisesti, jos se on asian kiireellisyyden vuoksi välttämätöntä. Päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena. Päätös on perusteltava. Perusteluissa on il-

moitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Päätösten perusteluvollisuuden tarkoitus on varmistaa, että asianosainen saa päätöksen palvelun myöntämisen lopputuloksesta ja perusteista. Ainoastaan päätökseen kirjatuista perusteista voidaan arvioida päätöksen oikeellisuutta. Asianosainen voi arvioida päätöksen perusteluista, onko hänellä tarvetta asian muutoksenhakuun ja arvioida, kannattaako muutosta hakea. Erityinen merkitys on sillä, että asiakas pääsee hakemaan oikeuksiaan. Hyvin perustellut päätökset lisäävät asiakkaiden luottamusta viranomaisten ratkaisujen sisältöön. (Räty, T. 2018)

Sosiaaliamiehen tietoon on tullut valitettavan monia tapauksia, joissa asiakkaan hakemus on ratkaistu suullisesti, esim. puhelimesta, eikä hän ole saanut kirjallista, valituskelpoista päätöstä lainkaan. Pyyntöjen jälkeen päätös on yleensä annettu, mutta käsittelyajat ovat venyneet pahastikin. Sosiaaliamies on myös saanut useilta asiakkailta tiedon, että he ovat saaneet hakemistaan palveluista päätöksiä, joissa ei ole ollut perusteluja joko lainkaan, tai perustelut ovat olleet erittäin niukat, tai perusteluissa on viitattu aikaisemmin tehtyihin päätöksiin. Asiakkaan on erittäin vaikea valittaa saamastaan päätöksestä, mikäli hän ei tiedä millä perusteella hylkäävä päätös on tehty. Myöskään asiakkaan oikeutta palveluun tai muutoksenhakuun on mahdoton arvioida.

Erityisesti asiakasmaksupäätökset on perusteltava huolellisesti ja niissä on oltava laskelmat mukana. Asiakasmaksupäätöksen perusteluilla on asiakkaalle erityinen merkitys etenkin silloin, kun hän punnitsee, kannattaako asiasta lähteä valittamaan, sillä valittaminen hallinto-oikeuteen saattaa, poikkeuksena muihin palveluihin, aiheuttaa maksuja. (Räty, T. 2018.)

EHDOTUS: Kaikki päätökset toimitetaan asiakkaalle viipymättä kirjallisena ja päätökset perustellaan mahdollisimman perusteellisesti ja yksilöllisesti. Mikäli päätöksessä viitataan sosiaalihuollon asiakirjoihin, esim. palvelutarvearvioon, se liitetään päätökseen.

5.8. Kirjaaminen ja asiakasasiakirjojen tarkastamisoikeus

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) määrittelee asiakastietojen kirjaamista. 4§:ssä todetaan, että sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö on velvollinen kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Terveysthuollon Kantapalvelut ovat väestölle tuttu palvelu. Omakanta on kansalaiselle tarkoitettu verkkopalvelu, josta hän näkee terveydenhuollon kirjaamat tiedot. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto on vielä kehittämissä vaiheissa, mutta tulevaisuudessa tietojärjestelmä mahdollistaa keskitetyn sähköisen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistoinnin sekä mahdollistaa asiakkaalle omien asiakasasiakirjojen tarkastelun Omakannan kautta ilman kirjallisia asiakirjapyyntöjä. Omakannan kautta sosiaalihuollon työ tulee asiakkaille näkyväksi ja kirjausten oikeellisuuden voi tarkastaa vaivattomasti. Myös sähköisen asioinnin mahdollisuudet paranevat. (Kanta 2018)

Sosiaaliamiehelle on tullut runsaasti yhteydenottoja liittyen asiakkaan oikeuteen tarkistaa itseään koskevat asiakirjamerkinnot. Samalla välittyy asiakkaiden lisääntyvä tietoisuus oikeudesta tarkistaa omat ja huollettavan asiakirjamerkinnot. Ajoittain sosiaaliamiehelle tulevista yhteydenotoista välittyy asiakkaan huoli asiakaskirjausten ajantasaisuudesta ja paikkansapitävyydestä, sekä kirjauksissa esiintyvistä asiavirheistä. Asiakkaat kokevat haastavaksi kirjausten todenmukaisuuden ”todistamisen”, jossa on sana vastaan. Asiakas kokee usein, ettei työntekijä lähde myöntämään mahdollisia virheitään. Jonkin verran asiakkaat ovat kokeneet asiakaskirjaukset jopa loukkaavina. Etenkin lastensuojelun asiakkaat ovat kokeneet, että työntekijät jättävät esim. osan yhteydenotoista tai huolenaiheista kirjaamatta.

Sosiaaliamiehelle on tullut yksittäisiä yhteydenottoja tapauksissa, joissa asiakkaat ovat joutuneet odottamaan pyytämäänsä asiakasasiakirjoja hyvinkin pitkiä aikoja. Tiedot on yleensä lopulta toimitettu useiden pyyntöjen ja vaatimusten jälkeen, mutta toimitusaikaa ei parhaalla tahdollakaan ole voitu pitää hyvän tavan mukaisena.

Asiakaskirjausten tarkistamiseen sekä korjaamiseen liittyvät yleiset lomakkeet ovat olleet haettavissa sosiaaliamiehen sivuilta. Kuntien omat asiakasrekisterin tarkistus- ja korjauspyyntölomakkeet pyritään lisäämään sosiaaliamiehen sivuille mahdollisimman pian.

EHDOTUS: Jokainen sosiaalihuollon työntekijä perehdytetään monipuolisesti asiakasasiakirjojen laatimiseen heti työsuhteen alussa ja jokainen osallistuu Kansakoulu -hankkeen kirjaamisvalmennukseen. Kirjaamisosaamista päivitetään säännöllisesti.

Työntekijöitä tiedotetaan asiakkaan oikeudesta saada itseään tai huollettavaansa koskevat asiakirjamerkinnot. Asiakkaita tiedotetaan oikeudesta saada asiakasasiakirjamerkinnoista kopiot kirjallisen pyyntömenettelyn kautta. Asiakkaille annetaan lomakkeet asiakirjojen pyytämistä varten. Myös tulevaisuuden Sosiaalihuollon Omakantapalvelusta tiedotetaan asiakkaita. Pyydetty asiakirjat on toimitettava asiakkaalle kohtuullisessa ajassa.

5.9. Vammaispalvelut

Joidenkin kuntien vammaispalveluissa asiakkaat ovat saaneet niukasti perusteltuja tai määrällisiä hylkääviä päätöksiä. Joillekin asiakkaille on jäänyt huoli ja ajatus siitä, että hakemuksen käsittelijä on joko lukenut huonosti, tai ei lainkaan, heidän kirjoittamansa hakemuksen, liitteet tai lääkärinlausunnot. Osassa kuntia on joissain päätöksissä ja asiakassuunnitelmissa esiintynyt asia- ja päivämäärävirheitä, asiakkaiden tekemistä korjauspyynnöistä huolimatta.

Eräissä tilanteissa asiakkaan tilannetta kartoittavalla kotikäynnillä ei ole riittävästi keskusteltu asian ratkaisemiseen vaikuttavista asioista, esim. asiakkaan toimintakyvystä, tai asiat on kirjattu päätökseen tai palvelusuunnitelmaan paikkaansa pitämättömästi. Työntekijä on myös joissain tapauksissa keskustellut asiakkaan tilanteesta omaisen tai omaishoitajaksi hakevan kanssa, mutta ei palvelua hakevan henkilön kanssa. On tapauksia, jossa palvelua hakevaa asiakasta ei asiakkaan kertoman mukaan ole tavattu lainkaan. Myöskään asiakkaan toimintakykyä tai liikkumista ei ole nähty/tarkastettu kotikäynnin aikana. Siitä huolimatta päätöksessä tai palvelusuunnitelmassa esitellään asiakkaan liikkumista tai toimintakykyä.

EHDOTUS: Päätökset ja asiakirjat on laadittava huolellisesti ja tarkistettava tietojen ja päivämäärien oikeellisuus. Henkilökunta on koulutettava ja uudet työntekijät on perehdytettävä hyvin. Henkilökuntaa on oltava riittävästi, jotta kotikäynnit, päätökset ja erilaiset arvioinnit voidaan tehdä laadukkaasti ja määräajassa.

5.10. Lastensuojelu

Kuntaliiton lastensuojelun järjestäjätahoille loppuvuodesta 2017 toteuttaman lastensuojelukyselyn vastauksissa ilmenee huolta lastensuojelun voimavaroista ja henkilöstön riittäväyydestä sekä palvelujen saatavuuden vaikeutumisesta erityisesti mielenterveyspalveluissa. Tilanne on heikentynyt suhteessa viisi vuotta sitten tehtyyn vastaavaan kyselyyn. (Kuntaliitto 2018.) Myös sosiaaliamiehelle tulleista yhteydenotoista on noussut vastaavaa huolta erityisesti Päijät-Hämeessä.

Asiakkailta saadusta palautteesta nousee huoli lastensuojelun henkilöstön asenteesta tulkita toisen vanhemman huoli lapsesta liian helposti huoltajuusriidaksi, jolloin lapsen tilannetta toisen vanhemman luona ei lastensuojeluilmoituksestakaan huolimatta kartoiteta. Sosiaaliamiehelle on tullut useita yhteydenottoja tilanteissa, joissa lapsen huoltajat ovat eronneet ja toisella vanhemmalla on vahva huoli lapsen hyvinvoinnista toisen vanhemman luona,

eikä lastensuojelun lukuisista pyynnöistä huolimatta koeta millään tavalla auttavan tilanteissa. Lastensuojelun henkilökunnan koetaan myös olevan puolueellista. Useampi etävanhempi kokee lastensuojelun tai lastenvalvojan antavan vahvaakin ohjausta lähivanhemmalle tapaamisten rajoittamiseen. Asiakkaiden luottamus lastensuojelua kohtaan tuntuu valitettavan heikolta. Vanhemmat kokevat myös vahvaa epätietoisuutta siitä, miten heidän tulisi toimia tai muuttaa toimintaansa lastensuojelun huolien hälventämiseksi, saadakseen lapsen takaisin kotiin tai päästäkseen tapaamaan lastaan. Myös erilaisia väärinkäsityksiä työntekijöiden ja asiakkaan välillä ilmeni runsaasti.

EHDOTUS: Toisen vanhemman esittämiin ”huoltajuusriitatilanteissa” esiintyviin huolenaiheisiin on suhtauduttava vakavasti ja lastensuojelun toiminnan on oltava asiakkaan suuntaan läpinäkyvää. Osittain väärinkäsityksiä olisi mahdollista vähentää avoimella vuorovaikutuksella ja tiedottamisella.

5.11. Perustoimeentulotuki, sosiaalihuollon ja Kelan yhteistyö sekä Kelan henkilökunnan tavoitettavuus

Sekä Päijät-Hämeen että Itäisen Uudenmaan alueilla toimeentulotuen takkuinen Kela-siirto näkyi myös sosiaaliasiamiestoiminnassa. Etenkin alkuvuodesta hätääntyneitä asiakasyhteydenottoja mm. virheellisistä päätöksistä tuli runsaasti. Nyt vuoden 2018 puolella voi sosiaaliasiamiehen perspektiivistä todeta, että perustoimeentulotuen Kela-siirrossa koettiin monta pullonkaulaa ja kunnilla oli haastava ja työllistävä tehtävä Kelan toimeentulotuen käsittelyn sivustaseuraajana ja paikkaajana. Yhteistyötä on kuitenkin tehty, ja suurimmat ongelmat on selätetty. Eri lähteistä olemme voineet lukea, kuinka Kela on korjannut vuoden aikana omia toimintatapojaan saadun palautteen perusteella, sekä keväällä Kela maksoi hyvitystä viivästysten johdosta. Sittemmin Kela on pysynyt lain vaatimassa 7 arkipäivän käsittelyajassa, mutta päätösten laadussa on edelleen toivomisen varaa. Virheellisiä päätöksiä on oiottu pitkälti kuntien sosiaalityöntekijöiden yhteydenottojen perusteella. Kelan oikaisukeskus oikaisi virheellisiä päätöksiä etenkin alkuvuodesta, pitkin vuotta oikaisua vaativat päätökset vähenivät. Keskuksen ruuhkautuminen heikentää merkittävästi asiakkaiden oikeusturvan toteutumista. Ja mitä tulee sosiaaliasiamiehen rooliin suhteessa Kelan toimintaan, ovat sosiaaliasiamiehen kädet olleet valitettavan sidotut ihmisten hädän helpottamiseksi.

Asiakkailla oli vuoden aikana erityisiä hankaluuksia tavoittaa Kelan henkilökuntaa, etenkin alkuvuonna yhteydenottoja asiasta tuli runsaasti. Vuoden edetessä yhteydenotot sosiaaliasiamieheen Kela-asioissa vähenivät, mutta ongelma ei läheskään kokonaan poistunut. Asiak-

kaat kertoivat heille kertyneen suuria summia puhelinlaskuja puheluista Kelaan, jopa siinä määrin että joutuivat hakemaan toimeentulotukea kertyneisiin Kela-puhelinlaskuihin. Myös takaisinsoittopalvelussa oli etenkin alkuvuodesta ruuhkaa, eivätkä asiakkaat saaneet jätettyä takaisinsoittopyyntöjä. *Asiakkaan, jolla ei ole puheaikaa tai rahaa maksaa puhelinlaskuja, on lähes mahdotonta hoitaa asioitaan viranomaisten kanssa.* Kaikilla ei ole verkkoyhteyksiä, tietokonetta, mobiilia, verkkopankkitunnuksia tai sähköpostiosoitetta, joiden kautta hoitaa asioitaan sähköisesti tai laittaa yhteydenottopyyntöjä. Asiakkaiden näkökulmasta Kelan ja kunnan välinen yhteistyö on näyttäytynyt monesti asiakkaan asian pallotteluna, kumpikaan taho ei mielellään ”rajatapauksissa” ota asiakkaan toimeentulotukiasiaa hoitaakseen, toimijat siirtävät asioita toisilleen. Asiakas on tilanteessa vailla tietoa, kummalla taholla asia milloinkin on käsittelyssä, vai onko kummallakaan. Ääritapauksissa kävi niin, ettei sosiaalihuolto tai Kela, kumpikaan myöntäneet toimeentulotukea, sillä asian ei koettu kuuluvan kummallekaan. Näissä tilanteissa asiakkaat kertoivat joutuneensa jättämään lääkkeit ottamatta, menemättä lääkäriin tai ruokaa ostamatta. Asiakkaila oli myös suuria vaikeuksia ymmärtää Kelan tekemiä päätöksiä, vaikka Kelan työntekijä oli niitä selventänyt. Asiakkaiden oli vaikea ymmärtää ”Kela-kieltä”. Asiakkaat kaipaavat Kelaan omaa asiamiestä, joka selittäisi heille päätöksiä, selvittelisi haastavia tilanteita asiakkaan rinnalla sekä auttaisi oikaisuvaatimusten laatimisessa.

EHDOTUS: Kelan ja kunnan yhteistyön tehostaminen ja toiminnan läpinäkyvyyden parantaminen helpottaisivat asiakkaan oikeusturvan toteutumista. Kelassa olisi oltava omat asiamiehet, jotka avustavat asiakasta kokonaisvaltaisesti ja auttavat oikaisuvaatimusten ja kanteluiden tekemisessä.

Lähteet

Kanta. <http://www.kanta.fi/web/ammattilaisille/sosiaalihuollolle> (viitattu 23.3.2018)

Kela. Tutkimusblogi. <http://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/4277> Viitattu 9.3.2017

Kuntaliitto <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2018/kuntaliiton-lastensuojelukysely-lastensuojelun-tilanne-vaikeutunut> (viitattu 26.3.2018)

Räty, Tapio. 9.2.2018. Vammaispalvelujen neuvottelupäivät, Helsinki, luento.

Selvitys sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihjaajien työntekijätilanteesta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä (2017). <https://www.phyky.fi/fi/yhtyma/verso/materiaalit/> [viitattu 27.3.2018]

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön ennakkotilasto [verkkajulkaisu]. ISSN=1798-8381. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 12.3.2018]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vamuu/>